

FAQTORY: MANUAL DE USUARIO

Manual de usuario de la plataforma FAQtory de Virtual Solutions

Powered by **Virtual Solutions**

Inicio - FAQ de FAQtory - Manual FAQtory - Acerca de Virtual Solutions - Sugereencias - Condiciones Legales

FAQTORY 2.0
lenguaje natural

Servicio de Ayuda Inteligente

Inicio - FAQ de FAQtory - Manual FAQtory en html - Descargar Manual FAQtory en pdf - Virtual Solutions S.L.

Identificación

Usuario:

Clave:

[¿Olvidó su clave?](#)

Menú

[Inicio](#)

[Contacto](#)

[Registrarse](#)

Buscar FAQ

Estadísticas Usuarios

Categorías Generales FAQs

[Todos](#) [Prueba](#) [VirtualSolutions](#)

Información general sobre Virtual Solutions

Responsable(s): Hidalgo Ruiz, Francisco, Lopez, Daniel, Castro Peña, Juan Luis, ...

Preguntas frecuentes de la empresa Virtual Solutions

Preguntar [Ver Preguntas](#) (Todas, Por secciones) [Exportar FAQ](#) (.html)

Información sobre el producto VS Universitas

Responsable(s): Hidalgo Ruiz, Francisco, Castro Peña, Juan Luis, Zurita López, Jose Manuel

Preguntas frecuentes de clientes sobre VS Universitas

Este FAQ es privado, para visualizarlo es necesario ser usuario registrado y solicitar acceso al mismo y ser validado por su responsable.

camara de comercio

Responsable(s): Hidalgo Ruiz, Francisco, de Comercio, Camara, Zurita López, Jose Manuel

FAQ camara de comercio Granada

Este FAQ es privado, para visualizarlo es necesario ser usuario registrado y solicitar acceso al mismo y ser validado por su responsable.

Contenido

1. Roles.....	3
2. Registrarse en FAQtory	4
3. Edición de datos personales	4
4. Contacto.....	5
5. Correo de sugerencias.....	5
6. Olvido de Contraseña.....	6
7. Consulta de FAQs en lenguaje natural	6
8. Visualización de FAQs.....	7
9. Buscador de FAQs.....	8
12. Categoría del FAQ.....	9
13. Privacidad de FAQs	9
14. Solicitud de Acceso a un FAQ privado	10
16. Consultar FAQs propios o en los que se está dado de alta.....	11
17. Gestión de Mis Favoritos	11
19. Solicitar ser responsable.....	12
22. Notificaciones	12
27. Proposición de nuevas Preguntas/Respuestas(Peticiones)	15

1. Roles

En FAQtory se consideran tres tipos de usuarios para permitir una mayor flexibilidad de la plataforma, adaptándose a los Roles de cada uno. Estos son:

- **Usuario no registrado:** Este tipo de usuario puede obtener información únicamente de los FAQs públicos. Es el más limitado en cuanto a funcionalidad. Adicionalmente, el usuario no registrado puede proponer peticiones (consultas acerca del tema que no están recogidas en el FAQ y que un Responsable responde) sobre FAQs públicos introduciendo su nombre y email de contacto.
- **Usuario Registrado:** este usuario puede solicitar acceder a FAQs privados, enviar notificaciones, realizar peticiones a FAQs, etc. Estas características estarán descritas más adelante.
- **Responsable:** es el encargado de gestionar sus FAQs, añadiendo, modificando o eliminando preguntas y secciones, y gestionando las altas de usuario.

Usuario No Registrado

Identificación

Usuario:

Clave:

¿Olvidó su clave?

Menú


Inicio


Contacto

Registrarse

Usuario Registrado

Bienvenido

 hola: manuel



Menú

Inicio

Notificación

Enviar Notificación

Ver mis notificaciones

Datos Personales

Ver/Modificar Datos

Mis altas en FAQs

Mis Favoritos

Solicitar Ser Responsable

Contacto

Responsable

Bienvenido

 hola: daniel



Menú

Inicio

Crear nuevo FAQs

Atender Peticiones

Gestión de Altas

Ver/Modificar

Confirmar Altas

Importar FAQ

Importar Preguntas

Gestión Archivos

Ver/Borrar Archivos

Subir Archivos

Informes

Notificación

Enviar Notificación

Ver mis notificaciones

Datos Personales

Ver/Modificar Datos

Mis FAQs

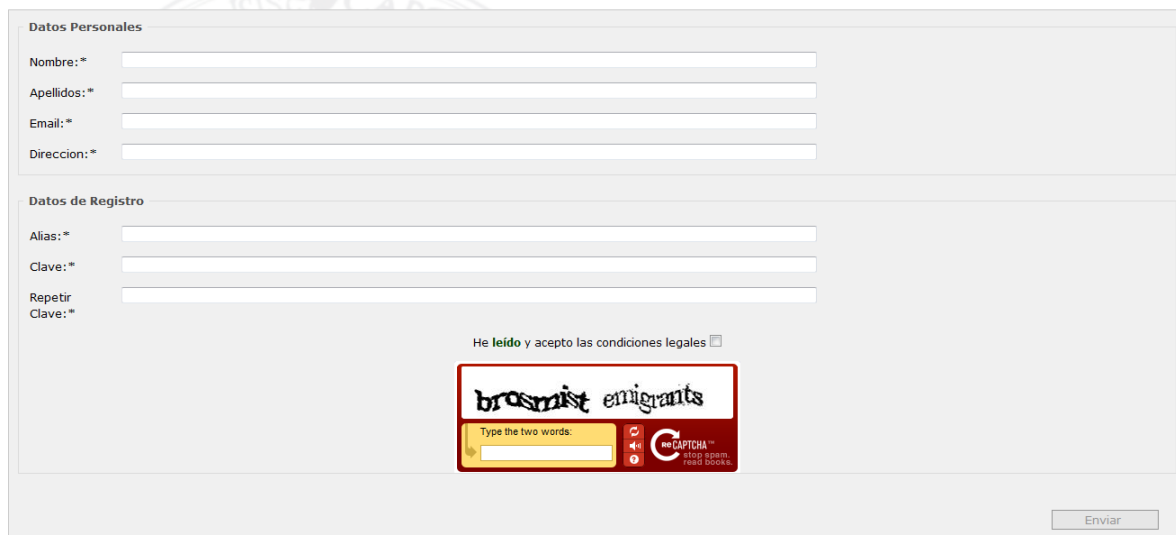
Mis Favoritos

Contacto

2. Registrarse en FAQtory

Para registrarse en FAQtory sólo es necesario rellenar el formulario de Registro con sus datos personales:

Registro Nuevo



Automáticamente quedará dado de alta en la aplicación y podrá logearse para hacer uso de sus nuevos privilegios como usuario registrado.



3. Edición de datos personales

FAQtory permite a sus usuarios la modificación de sus datos personales, entre los datos que se pueden modificar están los credenciales de logeo.

Modificación de Usuario



4. Contacto

A través de FAQtory es posible enviar un email de contacto a la administración del mismo:

Contacto Virtual Solutions S.L

Detalles de Contacto

Nombre: *

Apellidos: *

Email: *

Mensaje

Asunto: *

Mensaje: *

haneba muries

Type the two words.

reCAPTCHA™
stop spam.
read books.

Enviar Mensaje

5. Correo de sugerencias

FAQtory permite enviar un email de sugerencias a la administración con el fin de mejorar la plataforma con las necesidades que surjan debido a su uso cotidiano:



Sugerencias FAQtory

Detalles de Contacto

Nombre: *

Apellidos: *

Email: *

Mensaje

Asunto: *

Mensaje: *

had daygray

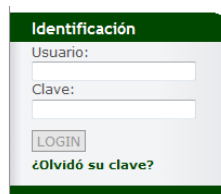
Type the two words.

reCAPTCHA™
stop spam.
read books.

Enviar Mensaje

6. Olvido de Contraseña

Existe la posibilidad de obtener una nueva contraseña de acceso a FAQtory, si se ha producido el olvido de la misma.



Para ello lo que hay que hacer es lo siguiente:

- Pulsar en el enlace “¿Olvidó su clave?”, e introducir su email de contacto que introdujo cuando se registró en la plataforma.

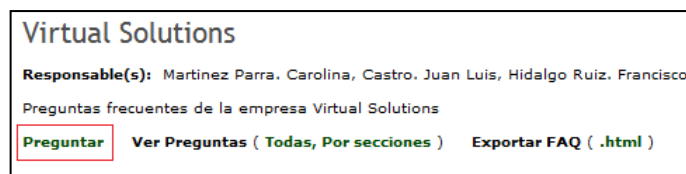


- Se le enviará un correo, indicándole que se ha cambiado la clave y con un enlace que tendrá que visitar para la confirmación del cambio de clave.
- Finalmente, la cuenta de usuario ya será accesible con la nueva clave, la cual es recomendable que se cambie por una nueva que sea fácilmente recordable por el usuario.

7. Consulta de FAQs en lenguaje natural

Una de las principales cualidades de FAQtory es la posibilidad de preguntar a un FAQ en lenguaje natural, gracias a lo cual la búsqueda de aquellas preguntas que son las que nos interesan se haga de manera automática.

Para conseguir tal efecto solo tenemos que pulsar en el enlace “**preguntar**” de cada FAQ y formular nuestra pregunta:



El sistema aplicará técnicas de inteligencia artificial para sacar aquellas respuestas que estén contenidas en el FAQ, más acordes con la pregunta formulada:

Estas en el FAQ: Virtual Solutions [Cambiar](#)

[Preguntar](#)

Se encontraron 10 respuesta(s) para la pregunta: **que es faqtory**

¿Qué es VS FAQtory Plus? ★★★★★
 VS FAQtory plus es una versión avanzada de VS FAQtory optimizada para ser capaz de manejar volúmenes...
[leer mas...](#)

¿Qué es VS FAQtory? ★★★★★
 VS FAQtory es una aplicación para crear, gestionar y mantener faqs inteligentes. Gracias a los FAQs ...
[leer mas...](#)

¿Cómo es el mantenimiento de VS FAQtory? ★★★★★
 El VS FAQtory no necesita mantenimiento. La gestión de la base de preguntas y respuestas de cada Faq...
[leer mas...](#)

¿Qué es VS FAQtory Docencia? ★★★★★
 VS FAQtory Docencia esta diseñado para apoyar y facilitar la labor docente. Permite gestionar y mant...
[leer mas...](#)

¿Cómo puedo comprar VS FAQtory? ★★★★★
 Para comprar VS FAQtory tienes que ponerte en contacto con nosotros, porque cada producto se persona...
[leer mas...](#)

¿Cómo es el mantenimiento de VS FAQtory Plus? ★★★★★
 Los VS FAQtory Plus no necesitan mantenimiento. La gestión de la base de preguntas y respuestas de c...
[leer mas...](#)

Las preguntas/respuestas obtenidas, son recuperadas de mayor a menor relevancia expresándose ésta en un mayor o menor número de estrellas.

Nomenclatura	Importancia
★★★★★	Preguntas/Respuestas más acordes a la pregunta formulada.
★★★★☆	Preguntas/Respuestas similares o que pueden interesar al usuario en función de lo preguntado.
★★★☆☆	Preguntas/Respuestas que sin ser lo que se pregunta, están relacionadas a la pregunta del usuario.

8. Visualización de FAQs

FAQtory permite organizar las **preguntas/respuestas** de los distintos FAQs en secciones, de esta forma se fomenta la organización y se mejora el acceso a las mismas. Esta organización es realizada por cada responsable del FAQ lo que le permite mantener estructurados y ordenados sus FAQs.

Gracias a esta estructuración (la cual es opcional) se permiten visualizar los FAQs de dos formas diferentes:

Virtual Solutions

Responsable(s): Martinez Parra, Carolina, Castro, Juan Luis, Hidalgo Ruiz, Francisco

Preguntas frecuentes de la empresa Virtual Solutions

[Preguntar](#)
[Ver Preguntas \(Todas, Por secciones \)](#)
[Exportar FAQ \(.html \)](#)

- **Todas las preguntas**→ Se visualizan todas las preguntas.

Procedimientos
[¿Cómo es vuestro servicio de atención al cliente?](#)
Nuestro servicio de atención al cliente es continuado. Pueden contactar con nosotros directamente de 8 a 15h por teléfono, y a cualquier hora por email. Durante el desarrollo de proyectos hay un seguimiento semanal de la evolución del mismo, y al finalizar el proyecto, el cliente dispone una buzón personal de correo donde indicarnos cualquier incidencia, o modificación necesaria que será atendida en un plazo inferior a 24h laborables.
[¿Cómo comprar?](#)
[¿Cómo pedir un presupuesto?](#)
[¿Cómo trabajar en Virtual Solutions?](#)
[Quiero ser distribuidor](#)
[¿Cómo solicitar prácticas de empresa en Virtual Solutions?](#)
[¿Cómo colaborar con Virtual Solutions?](#)
[¿Cómo se puede pagar?](#)
[¿Cómo es vuestro servicio de atención al cliente?](#)
[¿Cómo comprar?](#)
[Perfil del trabajador de Virtual Solutions](#)

Productos
[¿Quién es Elvira?](#)
[¿Para qué sirve un Asistente Virtual?](#)
[¿Para qué sirve un FAQ Inteligente?](#)
[¿Para qué sirve VS Business?](#)
[¿Para qué sirve VS Business Pyme Edition?](#)

- **Por secciones**→ Las preguntas permanecen ocultas y sólo aparecen las preguntas que pertenezcan a aquella sección que se haya seleccionado.

Secciones del Faq: Virtual Solutions

Virtual Solutions
Procedimientos
[¿Cómo es vuestro servicio de atención al cliente?](#)
Nuestro servicio de atención al cliente es continuado. Pueden contactar con nosotros directamente de 8 a 15h por teléfono, y a cualquier hora por email. Durante el desarrollo de proyectos hay un seguimiento semanal de la evolución del mismo, y al finalizar el proyecto, el cliente dispone una buzón personal de correo donde indicarnos cualquier incidencia, o modificación necesaria que será atendida en un plazo inferior a 24h laborables.
[¿Cómo comprar?](#)
[¿Cómo pedir un presupuesto?](#)
[¿Cómo trabajar en Virtual Solutions?](#)
[Quiero ser distribuidor](#)
[¿Cómo solicitar prácticas de empresa en Virtual Solutions?](#)
[¿Cómo colaborar con Virtual Solutions?](#)
[¿Cómo se puede pagar?](#)
[¿Cómo es vuestro servicio de atención al cliente?](#)
[¿Cómo comprar?](#)
[Perfil del trabajador de Virtual Solutions](#)

Productos
Departamentos

9. Buscador de FAQs

El buscador de FAQs permite al usuario introducir texto de búsqueda para acceder más cómodamente a un FAQ cuyo nombre no recuerda en ese momento.

Por ejemplo, supongamos que queremos acceder al FAQ de la aplicación FAQtory, pero no recordamos cómo se llamaba la aplicación, aunque sí el nombre de la empresa desarrolladora Virtual Solutions. Entonces, introducimos este nombre en el buscador:

Buscar FAQ

Y la aplicación busca entre sus FAQs los que contengan información relacionada con la cadena de búsqueda. En este caso, mostraría:

Resultado de la Búsqueda

FAQTORY DE VIRTUAL SOLUTIONS

Responsable(s): Hidalgo Ruiz, Francisco, Moreo Fernández, Alejandro, Lopez, Daniel, ...

FAQ sobre el Repositorio de FAQs inteligentes de Virtual Solutions

[Preguntar](#) [Ver Preguntas \(Todas, Por secciones \)](#) [Editar](#) [Ordenar \(Secciones, Preguntas \)](#) [Exportar FAQ \(.faq .xml .html \)](#) [Invitar a Responsable](#) [Borrar](#)

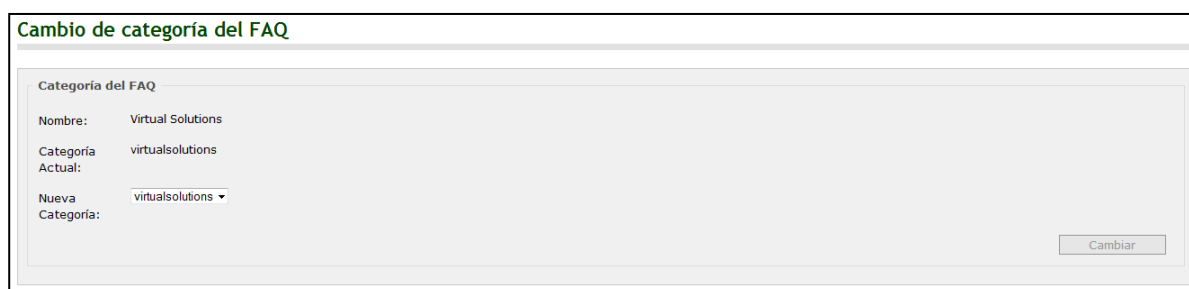
10. Categoría del FAQ

Dentro de la plataforma FAQtory los FAQs se organizan en categorías generales. Una categoría es un conjunto de FAQs con una temática similar. Pulsando en cada categoría, se filtra por el listado de sus FAQs contenidos. La categoría **Todos** contiene a todos los FAQs del resto de categorías.

Ejemplo: El grupo de FAQs de una universidad se podrían organizar en la siguiente temática.



Solamente el administrador de FAQtory es capaz de cambiar los FAQs de categoría. Por tanto, si los responsables quieren cambiar sus FAQs de categoría tienen que hacer uso del sistema de notificaciones de FAQtory para indicarle al administrador a qué categoría les gustaría que perteneciera su FAQ argumentando dicha petición. Para cambiar dicha categoría, el administrador únicamente tiene que pulsar en “**Cambiar categoría de FAQ**” y seleccionar la nueva categoría a la que quiere que pertenezca su FAQ:



11. Privacidad de FAQs

FAQtory ha incorporado una característica novedosa a los FAQs: **su privacidad**.

Con esta característica, se permite que los FAQs sean privados o públicos. Los FAQs privados, tienen restricciones de visibilidad, lo cual permite que los responsables de los FAQs exclusivamente puedan decidir qué usuarios tienen o no acceso.

De esta forma, se permite distinguir entre FAQs de interés general y público, y aquellos FAQs con información privada, cuyo acceso está limitado a un conjunto de usuarios definidos por el responsable del mismo que atiende las solicitudes de acceso que estos usuarios registrados realizan.

Para más información de cómo darse de alta en un FAQ privado visitar el punto **“Solicitud de Acceso a un FAQ privado”**.

En la vista principal de la aplicación, aparece el listado de FAQs mostrando, para cada uno, si es público o privado:



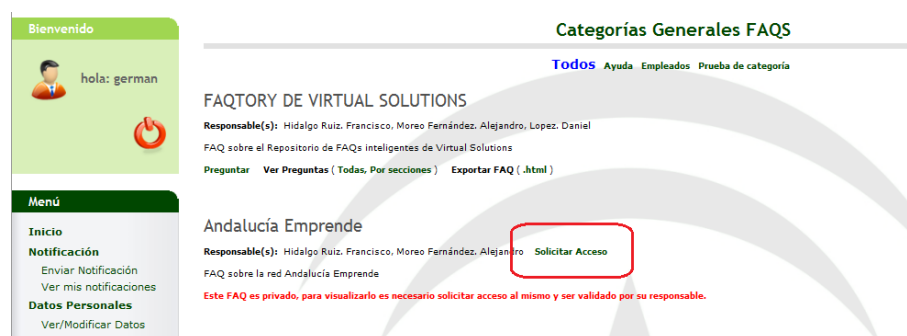
Además, un responsable puede modificar esta característica del FAQ desde la vista de Edición, pudiendo cambiar la visibilidad de sus FAQs a público o privado.

Para más información de cómo editar esta propiedad visitar el punto: **“Edición de FAQs”**

Edición del FAQ

12. Solicitud de Acceso a un FAQ privado

Los usuarios registrados podrán solicitar permiso de acceso a los FAQs privados. Un responsable del FAQ, posteriormente, podrá aceptar o declinar esta solicitud.



13. Consultar FAQs propios o en los que se está dado de alta

Es posible que los usuarios de FAQtory estén dados de alta en multitud de FAQs si tienen rol de usuarios normales o sean responsables de multitud de FAQs. Para permitir un acceso más rápido a estos FAQs se utiliza el enlace “*Mis FAQs*”.

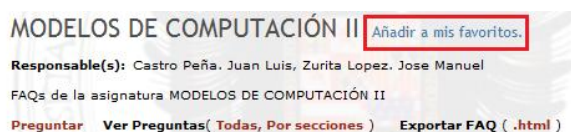


Al pulsar en dicho enlace se le muestran al usuario aquellos FAQs de los que es responsable o, en su defecto, está dado de alta si no es un usuario con privilegios de responsable.



14. Gestión de Mis Favoritos

Asociado a cada FAQ se encuentra la opción de “Añadir a Mis Favoritos”



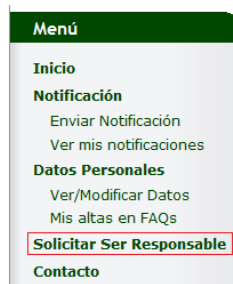
Una vez seleccionado el FAQ al que se está interesado añadir como “Mis favoritos” se puede consultar en la sección del mismo nombre para tener un acceso directo a estos FAQs.

The screenshot shows the FAQtory web application. On the left is a sidebar menu with a 'Bienvenido' (Welcome) section showing a user profile for 'manuel' and a 'Menú' (Menu) section with options: Inicio, Notificación, Datos Personales, Solicitar Ser Responsable, and Contacto. The main content area is titled 'Tus FAQs favoritos' (Your favorite FAQs) and lists two entries: 'MODELOS DE COMPUTACIÓN II' and 'PSICOLOGÍA JURÍDICA'. Each entry includes the responsible person's name, a link to 'Eliminar de mis favoritos' (Remove from my favorites), and a list of actions: Preguntar, Ver Preguntas (Todas, Por secciones), and Exportar FAQ (.html).

En esta sección, del mismo modo que se pueden añadir FAQs como favoritos, también se pueden eliminar para que dejen de pertenecer a dicha clasificación.

15. Solicitar ser responsable

Cualquier usuario registrado en FAQtory puede solicitar ser un responsable. Posteriormente, el administrador decidirá si el usuario que ha realizado la solicitud, será responsable o no.



Para realizar la solicitud, es necesario aceptar una serie de condiciones legales y justificar el motivo de la solicitud, esta justificación es importante porque será la información que tendrá en cuenta el administrador para aceptar o rechazar la solicitud.

16. Notificaciones

FAQtory, contiene un sistema de notificaciones con el cual se mejora la usabilidad del programa. Las notificaciones tienen por finalidad avisar a los usuarios de determinados eventos (creación de nuevos FAQs, avisos a los Responsables de nuevas solicitudes de altas, etc.)



Existen dos tipos de notificaciones que se envían:

- **Notificaciones automáticas:** las crea automáticamente el sistema y las envía a aquellos usuarios que corresponda para avisarle de nuevos eventos o recordar tareas de administración a los responsables.

Notificación	Descripción
Nuevo usuario	Notificación al administrador indicándole que un nuevo usuario se ha registrado en FAQtory.
Solicitud de Alta	Notificación a los responsables de un FAQ indicándoles que alguien quiere darse de alta en su FAQ privado.
Nueva Petición	Notificación a los responsables de un FAQ indicándoles que tienen peticiones de preguntas/respuestas nuevas que tienen que atender
Solicitud Responsable	Notificación que le llega al administrador indicándole que hay usuarios que desean tener privilegios de responsable.

- **Notificaciones manuales:** permite establecer comunicación libre entre los distintos usuarios de la aplicación. En función del rol que desempeñe cada usuario en el sistema, podrá enviar notificaciones a diferentes usuarios:
 - Envíos de notificaciones manuales con el rol de **usuario registrado**: Un usuario registrado puede enviar una notificación a los responsables o a los usuarios dados de alta en un FAQ en concreto.

Enviar Notificaciones

Selecciona a quien enviar la notificación

☒ Responsables
 ☐ Usuarios del FAQ: Virtual Solutions

Nombre	Apellidos	E-mail	<input checked="" type="checkbox"/>
Alejandro	Moreo Fernandez	moreo@decsai.ugr.es	<input checked="" type="checkbox"/>
Francisco	Hidalgo Ruiz	black_man09@hotmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>
Juan Luis	Castro	castro@decsai.ugr.es	<input checked="" type="checkbox"/>
Carolina	Martinez Parra	karolass@hotmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>

Mensaje a Enviar:

notificación que quiero realizar

- Envíos de notificaciones manuales con el rol de **responsable**: Un usuario responsable puede enviar una notificación al administrador o a los usuarios dados de alta en un FAQ en concreto.

Enviar Notificaciones

Selecciona a quien enviar la notificación

☐ Administrador
 ☒ Por FAQ: FAQ de pruebas

Nombre	Apellidos	E-mail	<input checked="" type="checkbox"/>
SU	SU	su@su.com	<input type="checkbox"/>
Alejandro	Moreo Fernández	moreo@decsai.ugr.es	<input checked="" type="checkbox"/>

Mensaje a Enviar:

Hola Alejandro, queria consultarte acerca del nuevo FAQ...

- Envíos de notificaciones manuales con el rol de **administrador**: El administrador puede enviar una notificación a cualquier responsable o usuario registrado en el sistema.

Enviar Notificaciones

Selecciona a quien enviar la notificación

☒ Todos ☐ Responsables ☐ Por FAQ Virtual Solutions ▼

Nombre	Apellidos	E-mail	<input checked="" type="checkbox"/>
Francisco	Hidalgo Ruiz	black_man09@hotmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>
Jose Manuel	Zurita	zurita@decsai.ugr.es	<input checked="" type="checkbox"/>
Juan Luis	Castro	castro@decsai.ugr.es	<input checked="" type="checkbox"/>
Carolina	Martinez Parra	karolass@hotmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>
usuario	normal	usuario@normal.es	<input checked="" type="checkbox"/>
Alejandro	Moreo Fernandez	moreo@decsai.ugr.es	<input checked="" type="checkbox"/>

Mensaje a Enviar:

Me pongo en contacto con ustedes para informarles....

Se pueden consultar las notificaciones que uno tiene y gestionarlas, es decir, se pueden borrar o atender en función de lo que se desee:

Ver Notificaciones

Notificaciones Generales

Remitente: FAQtory

Fecha: 2010-09-24

Mensaje: [From:FAQtory] Nueva categoría "virtualsolutions" disponible

Eliminar: ☐

Remitente: FAQtory

Fecha: 2010-10-01

Mensaje: [From:FAQtory] El FAQ "Virtual Solutions", del que era Responsable, fue eliminado

Eliminar: ☐

Notificaciones Altas de usuarios en mis FAQs

No existen peticiones de alta en tus FAQs.

Notificaciones Peticiones Pendientes

Fecha: 2010-10-05

Mensaje: Hay Peticiones pendientes para el FAQ "Virtual Solutions"

Eliminar: ☐

[Atender Peticiones](#)

17. Proposición de nuevas Preguntas/Respuestas(Peticiones)

FAQtory tiene una característica importante, y es que se pueden proponer aquellas preguntas que no están en el FAQ pero que un usuario de dicho FAQ considera que sería interesante que estuviera incluida. Gracias a este método con el uso habitual de un FAQ por parte de los usuarios se consigue completar el mismo a partir de las peticiones de estos. Esto supone una gran ventaja, ya que el FAQ cada vez se vuelve más completo atendiendo las peticiones de nuevas preguntas de los usuarios habituales del mismo.

El proceso para proponer una pregunta es fácil e intuitivo como vamos a ver a continuación:

- Un usuario accede a la sección de “Preguntar”.
- Formula su pregunta y el sistema trata de localizar aquellas preguntas/respuestas contenidas en el FAQ más acordes con lo preguntado. En este punto puede ocurrir dos cosas:
 - Que no se recupere nada porque no exista nada similar en el FAQ.

Realiza tu pregunta

Estas en el FAQ: Virtual Solutions [Cambiar](#)

[Preguntar](#)

Se encontraron 0 respuesta(s) para la pregunta: **¿necesitamos tomcat 6.0?**

No se encontraron preguntas relacionadas a nivel semántico ni con palabras clave para la pregunta: **¿necesitamos tomcat 6.0?**. Posiblemente no esté contenida en el FAQ.

Si no ha encontrado respuesta a su consulta ¿Desea proponerla? [Proponer Nueva](#)

- Que se recupere alguna pregunta/respuesta pero que no sea exactamente lo que nosotros buscamos.

Realiza tu pregunta

Estas en el FAQ: Virtual Solutions [Cambiar](#)

[Preguntar](#)

Se encontraron 10 respuesta(s) para la pregunta: **¿hay vacantes para practicas de empresa?**

¿Cómo solicitar prácticas de empresa en Virtual Solutions? ★★★★★

En compromiso con sus ideales, Virtual Solutions acoge las prácticas de empresa para estudiantes con...
[leer mas...](#)

¿Qué tipo de empresa es Virtual Solutions? ★★★★★

Somos una Empresa de Base Tecnológica EBT, creada en 2008 como una spin off del Departamento de Cien...
[leer mas...](#)

♦

♦

♦

Si no ha encontrado respuesta a su consulta ¿Desea proponerla? [Proponer Nueva](#)

En ambos casos se le permite al usuario proponer la pregunta formulada para que el responsable de dicho FAQ la adhiera al mismo.